第五章
内部行政

人手编制

5.1　由于愈来愈多市民认识到自己在公共及社会服务方面的公民权益，本署接到的投诉数目近年来稳步上升。在二零零六／零七年度，投诉数目高达5,606宗。

5.2　为了应付增加的工作量，本署特别增聘临时调查人员，辅助常规人员处理投诉及展开直接调查。在二零零七／零八年度，本署聘用的临时调查人员人数相等于1,171工日，或4.4名全职调查人员。

5.3　本署检讨了人手编制，以彻底解决问题，目的在于纾缓员工的工作压力，增加直接调查的人手，并培训员工以协助他们发展事业。自二零零七年十一月一日起，本署已重整调查队伍，把原有的四个调查组增至五个，并恢复在二零零二／零三年度因财政紧绌而取消的一个直接调查组。为此，本署已招聘了五名全职调查人员，并调整了职员发展方案。本署自二零零七年十一月起的组织架构如下：

5.4　一直以来，本人尽量在适当可行的情况下招聘较初级的人员，并培育和提升年青优秀者作为接任人选。此举旨在加强他们对服务的责任感，也为本署建立一队干练有为的调查人员，为长远的运作和发展铺路。

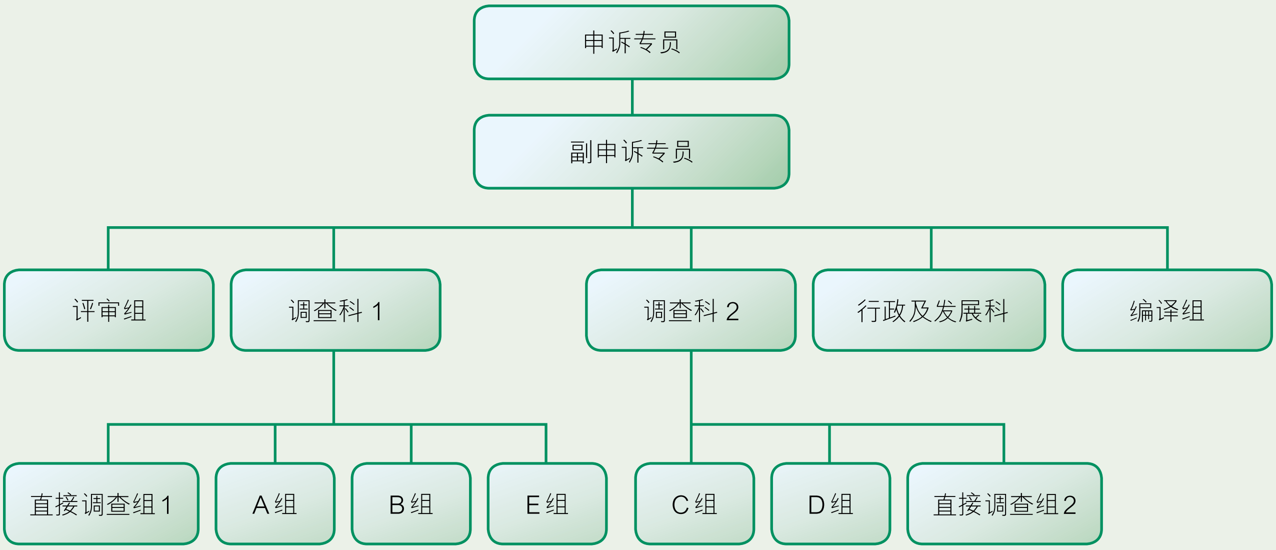
5.5　于二零零八年三月三十一日，本署共有98名常规人员，较去年多了八名。

薪酬检讨

5.6　二零零一年，本署脱离政府机制和办事程序。为订立我们的薪酬架构，本署在当时曾根据公务员相类职级，把大部分职级的起薪点调低二至六点，目的是把薪酬维持在当时市场薪金的水平，以及确保本署在「整笔拨款」的资助下，维持长远的财政稳健。

5.7　鉴于香港经济及就业情况改善，本署在招聘人手方面要加强竞争力，以及挽留人才。为此，我们在二零零七／零八年度中期，参照公务员及其他公营机构的薪酬调整幅度，检讨本署的薪酬水平。除了跟

图表 5.1　组织架构



图表 5.2

人手编制			
职员分类	**截至 2006 年 3 月 31 日**	**截至 2007 年 3 月 31 日**	**截至 2008 年 3 月 31 日**
首长级人员	4	4	4
调查人员	43	45	50
行政及支援人员	38	41	44
常规人员合计	**85**	**90**	**98**
临时员工：相等于全职人员（合计工日）	1.2 (353)	2.4 (698)	4.4 (1,171)
总计	**86.2**	**92.4**	**102.4**

随二零零七／零八年度公务员薪酬调整外，本署亦审研了非首长级人员的入职起薪点，并自二零零七年十月起调高一至两个薪点，以缩窄本署人员与公务员之间的薪酬差距。

5.8 尽管经过上述调整，本署个别职系的薪酬福利条件仍维持在不高于公务员相类职级的水平，符合资助机构的一贯方针。

职员培训

5.9 本署向来重视透过培训和分享经验，提升调查人员处理投诉的专业水平。

5.10 除了安排员工参加公务员培训处的课程，并提供本署内部的普通话培训，以便他们更有效地应付日常工作外，本署亦为调查人员举办英语课程，加强他们的英文写作能力，成效令人满意。二零零七年六月，本署亦邀请香港中文大学专业进修学院为调查人员主持两天的课程，以改善他们撰写报告的技巧。

5.11 一如以往，本署在本年度举行了内部研讨会，探讨的课题包括：

- 处理涉及《公开资料守则》的投诉
- 审计署的工作

5.12 在上述第二次研讨会，审计署署长选派了两位高级职员向我们简介审计署的职责及运作，本署谨致谢意。这次研讨会让本署调查人员从资源管理及运作成本效益的角度审视个案，有助扩阔他们的视野。

图表 5.3 本署的内部研讨会

5.13　此外，在二零零八年三月十七日，本署也曾与平等机会委员会(「平机会」)及个人资料私隐专员公署(「私隐专员公署」)联合举办了一个研讨会，旨在分享处理投诉和进行调查的经验。研讨会开始时，三个机构的首长向与会者讲解各自为受屈人士纾解困难的职能。

5.14　研讨会分为两个部分进行。在第一部分，大家就机构的运作模式、服务提供方法及客户服务技巧等方面交换心得。在第二部分，与会者就运作上共同关注的问题及惯常做法坦诚切磋。会上大家畅所欲言，获益良多。当天讨论的课题包括：如何符合投诉人的期望，个人资料的管理，以及解决在搜集和提供资料进行调查方面，三个机构因保密条文的规定而可能出现的争议。

5.15　与会者都认为，这个研讨会达到预期的目的，开拓了大家在合作及互谅方面的新思维，并期望继续每年举行一次。

图表 5.4　与平机会及私隐专员公署合办的研讨会

5.16　除了上述研讨会外，本署亦在有需要时举行内部的经验交流会，以扩阔调查人员的视野。代表本署在二零零七年八月到北京、大连及内蒙古访问，与中国监察学会交流的考察团所主持的报告会，便是一个例子。

对本署的投诉

5.17　在本年度，本署处理了共九宗对本署的投诉。

图表 5.5

2007/08 年度终结的对本署的投诉

投诉性质	成立	部分成立	不成立	未有定论
职员态度(包括延误及疏忽)	-	2	3	2
工作制度和程序	-	-	1	-
职员态度及工作制度和程序	-	-	1	-
总数	9			

5.18　有两宗针对本署职员态度的投诉经调查后部分成立，显示我们需要改善为市民服务的态度。

5.19　然而，本人必须强调，这些投诉并不一定反映本署人员的工作表现或查讯质素，而往往是由于投诉人不满意本人的结论和决定。简言之，就是本人对个案的结论未能符合他们的期望。

5.20　尽管如此，本署重视每项批评，尽量汲取教训，藉此重新检讨原有的安排，改善我们的工作制度和程序，以更佳和更有效率的服务，满足市民日益提升的期望和要求。